

令和4年度上期の消費生活に関する相談状況について

〔 令和5年3月29日 〕
消費生活課

1 概要

令和4年度上期（令和3年4月～9月）に県及び市町の消費生活相談窓口で受け付けた消費生活に関する相談は全体で12,067件、うち「苦情相談」は10,344件で、前年度上期に比べ79件、0.8%の減少となった。

「不当請求・架空請求」に係る相談は424件であり、前年度上期に比べ51件、10.7%の減少となっているが、これは、法務省を騙った封書等による架空請求が減少したことが主な要因となっている。

また、「その他の苦情相談」は9,920件で、前年度上期に比べ28件、0.3%減少した。

新型コロナウイルス感染症に関連する相談も、前年度上期の374件から150件へと約6割減少した。

表1 消費生活相談件数の状況（令和4年度上期）

（単位：件、%）

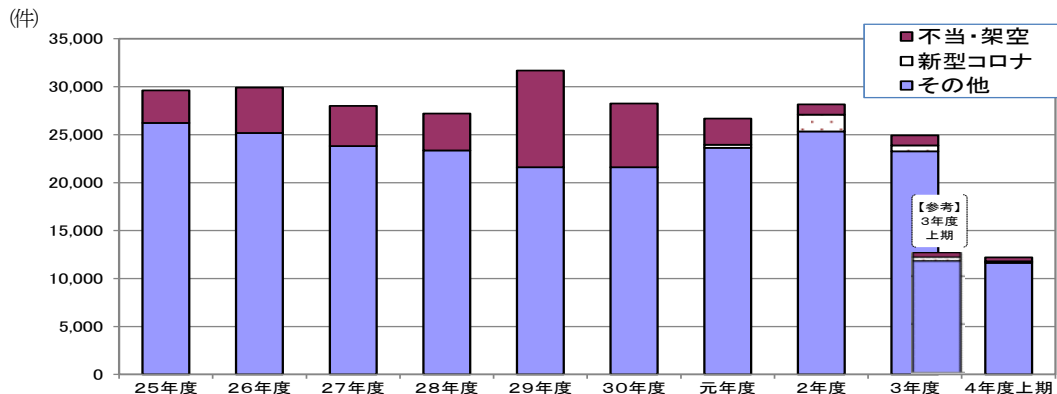
区分	令和4年度上期 相談件数 (A)	令和3年度上期 相談件数 (B)	増減数 A-B	増減率 ((A-B)/B)×100
苦情相談	10,344	10,423	△79	△0.8
うち新型コロナ関連	150	374	△224	△59.9
不当請求・架空請求	424	475	△51	△10.7
うち新型コロナ関連	3	4	△1	△25.0
その他の苦情相談	9,920	9,948	△28	△0.3
うち新型コロナ関連	147	370	△223	△60.3
問合せ	1,712	1,647	65	3.9
要望	11	13	△2	△15.4
消費生活相談合計	12,067	12,083	△16	△0.1

(注) 「苦情相談」とは、消費者苦情が発生している相談をいい、「問合せ」（買物相談・生活知識等苦情が発生していない相談や、事業者からの相談等をいう。）及び「要望」（悪質商法の法的規制強化の要望等、消費者保護や消費生活の安定・向上に向けた希望の表明など。）を除いたものである。

表2 消費生活相談の件数の推移

（単位：件、%）

区分	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度		4年度 上期
									全体	上期	
消費生活相談合計	29,606	29,904	28,006	27,212	31,681	28,257	26,356	26,403	24,298	12,083	12,067
不当・架空	3,373	4,726	4,200	3,849	10,065	6,647	2,735	1,058	1,041	475	431
構成比	11.4	15.8	15.0	14.1	31.8	23.5	10.4	4.0	4.3	3.9	3.6
新型コロナ	—	—	—	—	—	—	322	1,751	627	374	150
構成比							1.2	6.6	2.6	3.1	1.2



2 「その他の相談」の商品・役務別苦情相談件数

最も相談件数が多いのは「商品一般」であり、前年度同期と比較して1.8%減少している。

一方、「化粧品」（2位）や「理美容」（11位）などが大幅に増加しており、このうち、「化粧品」は、30歳以上の年齢層において、ファンデーションや美容液等の意図せぬ定期購入やその解約に関する相談が増えている。また、「理美容」は、特に30歳未満の若年層において、脱毛エステの高額な契約をめぐるクーリングオフや解約の相談が増えたことなどが理由として考えられる。

表3 「その他の相談」の商品・役務別相談件数の内訳

(単位：件，%)

区 分		令和4年度上期		令和3年度上期		増減率 ($\frac{A-B}{B}$) ×100	相 談 の 内 容
		相談件数 (A)	構成比	相談件数 (B)	構成比		
1位	商品一般	788	7.9	774	7.8	1.8	不審なメール・SMS，個人情報 を聞き出そうとする電話等
2位	化粧品	754	7.6	571	5.7	32.1	ファンデーション，化粧品の 意図せぬ定期購入等
3位	不動産貸借	520	5.2	589	5.9	△11.7	修理代，敷金の返還，借家の 明け渡し，保証金等
4位	役務その他	427	4.3	438	4.4	△2.5	質問サイト，火災保険の申請 代行等
5位	インターネット通信サービス	357	3.6	416	4.2	△14.2	光回線変更の電話勧誘等
6位	健康食品	339	3.4	343	3.5	△1.2	定期購入を解約できない， 商品の効果に不満等
7位	融資サービス	293	3.0	313	3.2	△6.4	多重債務の整理，過払金の 請求，住宅ローンの返済等
8位	他の教養・娯楽	279	2.8	362	3.6	△22.9	出会い系サイト，オンライン ゲームの課金等
9位	移動通信サービス	251	2.5	329	3.3	△23.7	携帯電話サービス，モバイル データサービス等
10位	建築・工事等	250	2.5	274	2.8	△8.8	外壁塗装，屋根等のリフォーム の不具合，点検商法等
11位	理美容	218	2.2	101	1.0	115.8	脱毛エステ等
12位	自動車	193	2.0	191	1.9	1.1	購入契約の解除，車両の交換・ 不具合等
13位	電気	174	1.8	197	2.0	△11.7	新電力への契約変更等
14位	他の金融関連サービス	162	1.6	137	1.4	18.3	クレジットカードの年会費・ 手数料の請求等
15位	紳士・婦人洋服	145	1.5	147	1.5	△1.4	返品，通信販売での商品未着・ イメージ違い等
16位	他の教養娯楽品	141	1.4	132	1.3	6.8	電子タバコ，ペット，釣竿等
17位	内職・副業	136	1.4	211	2.1	△35.6	副業サイト，情報商材，オン ラインカジノ等
18位	娯楽等情報配信サービス	130	1.3	112	1.1	16.1	アダルトサイト，動画配信 サービス等
19位	医療	122	1.2	107	1.1	14.0	歯科治療，整骨院，医療 サービス等
20位	教室・講座	111	1.1	100	1.0	11.0	スクール・レッスン等のキャン セル料等
20位	魚介類	111	1.1	95	1.0	16.8	海産物の迷惑勧誘電話，送 り付け等
その他		4,019	40.6	4,009	40.2	0.2	家具・寝具，履物，携帯電 話・スマートフォン等
その他苦情相談合計		9,920	100.0	9,948	100.0		

3 契約当事者の年齢構成別相談状況（不当請求・架空請求を含む苦情相談）

(1) 若年層（30歳未満）

- 前年度上期に比べて10.3%減少しており、出会い系サイトなどの「他の教養・娯楽」やオンラインカジノのアフィリエイトなどの「内職・副業」、除毛・脱毛クリームなどの「化粧品」に関する相談が減少したことが、その主な要因となっている。
- 一方で、脱毛エステの高額な契約をめぐるクーリングオフや解約などの「理美容」に関する相談が大幅に増加している。
- 販売購入形態別では、他の年齢層と比べて、「店舗購入」の割合が高くなっている。

(2) 一般層（30歳～64歳）

- 前年度上期比2.9%増で、3つの年齢層の中で唯一相談件数が増加している。ファンデーションや美容液等の意図せぬ定期購入やその解約などの「化粧品」に関する相談が大きく増加したことが、その主な要因となっている。
- 販売購入形態別では、「インターネット通販」が最も多く、若年層よりもその割合が高くなっている。

(3) 高齢者（65歳以上）

- 前年度上期に比べて1.9%減少している。家屋修理に伴う火災保険申請代行などの「役務その他」や携帯電話・スマートフォンなどの「移動通信サービス」、光回線の勧誘などの「インターネット通信サービス」に関する相談が減少したことが、その主な要因となっている。
- 一方で、「化粧品」では、ファンデーションや美容液等について、「健康食品」では、ダイエットサプリメント等について、意図せぬ定期購入やその解約をめぐる相談が増加している。
- 販売購入形態別では、「契約前の相談等」が最も多く、他の年齢層と比べて「インターネット通信」の占める割合が低くなっている。

表4 契約当事者の年齢層別相談件数の推移

(単位: 件, %)

区分	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度	令和3年度		令和4年度上期	
						全体	上期		対前年度 上期増減率
30歳未満 (構成比)	2,190 (9.8)	1,959 (7.2)	1,807 (7.5)	2,056 (9.5)	2,512 (11.6)	2,244 (11.3)	1,168 (11.8)	1,059 (10.8)	△10.3
うち新型コロナ (構成比)	—	—	—	28 (8.4)	203 (11.6)	84 (13.4)	45 (12.0)	10 (6.7)	△350.0
30歳～64歳 (構成比)	9,798 (43.7)	12,100 (44.7)	9,426 (39.4)	8,591 (39.7)	9,060 (41.7)	8,118 (41.0)	4,061 (41.1)	4,183 (42.8)	2.9
うち新型コロナ (構成比)	—	—	—	139 (41.9)	779 (44.5)	286 (45.6)	178 (47.6)	76 (50.7)	△134.2
65歳以上 (構成比)	6,338 (28.3)	8,994 (33.3)	8,921 (37.3)	7,230 (33.4)	6,510 (30.0)	6,262 (31.7)	3,057 (30.9)	3,000 (30.7)	△1.9
うち新型コロナ (構成比)	—	—	—	99 (29.8)	419 (23.9)	145 (23.1)	81 (21.7)	35 (23.3)	△131.4
全体	22,398	27,047	23,940	21,630	21,705	19,776	9,879	9,764	△1.2

※件数は、契約当事者の年齢が把握できる苦情相談のみ。

(単位：件)

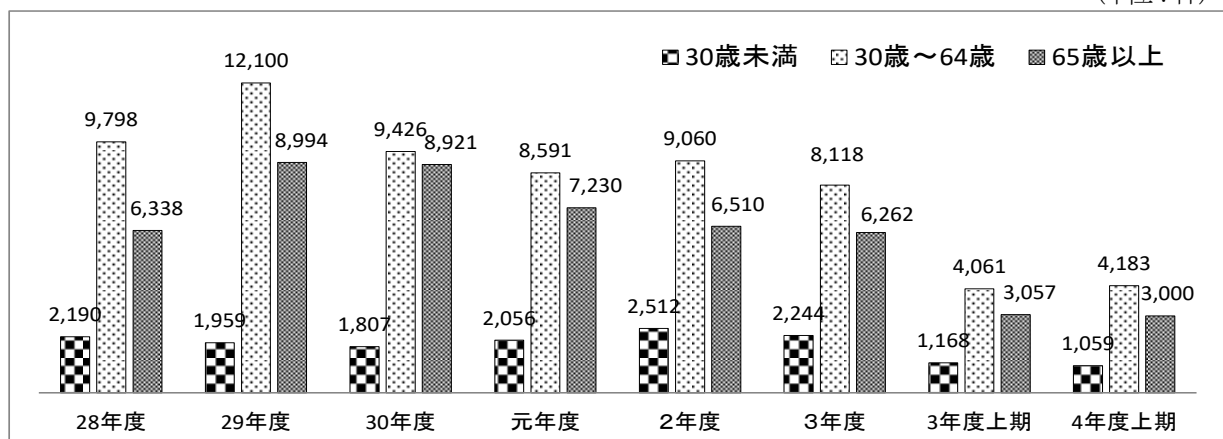


表5 商品・サービス別

(単位：%)

区分 順位	若年層 (30歳未満)		一般層 (30歳～64歳)		高齢者 (65歳以上)	
	商品・サービス名	構成比	商品・サービス名	構成比	商品・サービス名	構成比
1位	理美容	12.6	化粧品	9.7	商品一般 (不当・架空請求除く)	10.1
2位	他の教養・娯楽	9.9	商品一般 (不当・架空請求除く)	6.5	化粧品	7.9
3位	内職・副業	6.8	集合住宅	5.0	健康食品	4.6
4位	集合住宅	6.3	役務その他	3.8	インターネット通信サービス	4.5
5位	娯楽等情報配信サービス	5.4	インターネット通信サービス	3.7	役務その他	4.0

表6 販売購入形態別

(単位：%)

区分 順位	若年層 (30歳未満)		一般層 (30歳～64歳)		高齢者 (65歳以上)	
	販売購入形態別	構成比	販売購入形態別	構成比	販売購入形態別	構成比
1位	インターネット通販	32.7	インターネット通販	35.8	契約前の相談等	27.8
2位	店舗購入	26.4	契約前の相談等	21.3	インターネット通販	18.8
3位	契約前の相談等	14.9	店舗購入	19.2	店舗購入	16.4
4位	インターネット通販以外の通信販売	10.0	インターネット通販以外の通信販売	10.6	インターネット通販以外の通信販売	13.8
5位	訪問販売	5.9	電話勧誘販売	4.7	訪問販売	9.0
6位	電話勧誘販売	4.2	訪問販売	4.7	電話勧誘販売	8.7
7位	マルチ・マルチまがい	3.9	不当請求・架空請求	1.3	訪問購入	1.9
8位	不当請求・架空請求	1.3	マルチ・マルチまがい	1.2	不当請求・架空請求	1.8
9位	その他無店舗	0.4	その他無店舗	0.5	マルチ・マルチまがい	0.8
10位	ネガティブ・オプション	0.2	訪問購入 ※	0.3	その他無店舗	0.7
11位	訪問購入	0.1	ネガティブ・オプション ※	0.3	ネガティブ・オプション	0.3

※ 同順位

4 新型コロナウイルス関連の相談状況

相談件数は前年度上期と比べて約6割減少した。最も相談件数が多いのは、海産物の迷惑勧誘や送り付けに係る「魚介類」に関するもので、次いで、多重債務等に関する相談の「融資サービス」、マスクの送り付け、抗原検査キットの購入トラブルなどの「他の保健衛生品」に関する相談が多く寄せられた。

表7 商品・役務別相談件数（上位5位）

(単位:件, %)				【参考:令和3年度上期】	(単位:件, %)			
区 分		件数	構成比	相 談 内 容	区 分		件数	構成比
1位	魚 介 類	25	16.7	海産物の迷惑勧誘電話, 送り付け等	1位	他の保健衛生品	37	9.9
2位	融 資 サ ー ビ ス	16	10.7	多重債務等に関する相談等	2位	魚 介 類	28	7.5
3位	他の保健衛生品	12	8.0	マスクの送り付け, 抗原検査キットの購入トラブル等	3位	融 資 サ ー ビ ス	27	7.2
4位	他の教養・娯楽	7	4.7	スポーツジムの利用料等	4位	他の教養・娯楽	23	6.1
5位	観 覧 ・ 鑑 賞	6	4.0	コンサートや演劇チケットの払い戻し等	5位	冠 婚 葬 祭	20	5.3
	冠 婚 葬 祭	6	4.0	結婚式のキャンセル料等				
そ の 他		78	51.9	旅行のキャンセル, 月次支援金等	そ の 他		239	64.0
合 計		150	100.0	(前年度同期比 △59.9%)	合 計		374	100.0

※ 「他の保健衛生品」とは、保健衛生品のうち、医療品、医療器具、化粧品、理美容器具・用品以外のもの。

5 成年年齢引き下げ後の若者の相談状況

令和4年4月の成年年齢引き下げ後に18, 19歳から寄せられた消費生活相談は125件で、前年度上期に比べ14.7%増加した。脱毛エステのクーリングオフや解約などの「理美容」に関する相談が22件と最も多く、上半期の時点で、すでに昨年度の年間件数（9件）を大きく上回っている。

表8 商品・役務別相談件数（上位5位）

(単位:件, %)				【参考:令和3年度上期】	(単位:件, %)			
区 分		件数	構成比	相 談 内 容	区 分		件数	構成比
1位	理 美 容	22	17.6	脱毛エステのクーリングオフや解約等	1位	化 粧 品	10	9.2
2位	化 粧 品	10	8.0	脱毛クリームの定期購入等	2位	娯楽等情報配信サービス	8	7.3
3位	娯楽等情報配信サービス	8	6.4	サクラサイト, 出会い系サイト等		他の教養・娯楽	8	7.3
4位	他の教養・娯楽	6	4.8	オンラインゲームの高額課金等	4位	電 気	7	6.4
5位	商 品 一 般	5	4.0	カードショッピングの返済困難等	5位	集 合 住 宅	5	4.6
						放 送	5	4.6
そ の 他		74	59.2	副業サイトのトラブル, トイレ修理による高額請求等	そ の 他		66	60.6
合 計		125	100.0	(前年度同期比 +14.7%)	合 計		109	100.0

令和4年度消費生活相談窓口の開設状況

相談窓口名		窓口開設日等	令和4年度 上期相談件数
県の 窓口	県消費生活課	月曜～金曜日（祝日，年末年始は除く。）9時～17時	3,219
	東部地域県民相談室〔福山市〕	月曜～金曜日	(祝日，年末年始は除く。) 9時15分～16時 (12時～13時は休み)
	北部地域県民相談室〔三次市〕	月曜～金曜日	
計（窓口数 3）			3,379 (28.0%)
市 ・ 町 の 窓 口	広島市消費生活センター	火曜日を除く毎日（年末年始は除く。） 10時～19時	3,645
	呉市消費生活センター	月曜～金曜日（祝日，年末年始は除く。） 8時30分～16時30分（12時～13時は休み）	635
	竹原市消費生活相談室 (竹原市及び大崎上島町にお住まいの方の 相談窓口)	月曜～金曜日（祝日，年末年始は除く。） 10時～16時（12時～13時は休み）	29
	大崎上島町消費生活相談窓口	奇数月の第1金曜日（祝日，年末年始は除く。） 10時～15時（12時～13時は休み）	5
	三原市消費生活センター	月曜～金曜日（祝日，年末年始は除く。） 9時～16時（12時～13時は休み）	289
	尾道市消費生活センター	月曜～金曜日（祝日，年末年始は除く。） 9時～17時（12時～13時は休み）	420
	福山市消費生活センター	月曜～金曜日（祝日，年末年始は除く。） 8時30分～16時30分	2,221
	府中市消費生活センター	月曜，火曜，木曜，金曜日（祝日，年末年始は除く。） 10時～16時（12時～13時は休み）	109
	三次市消費生活センター	月曜～金曜日（祝日，年末年始は除く。） ※ただし，水曜日は相談員不在 9時～16時（12時～13時は休み）	83
	庄原市消費生活センター	月曜～金曜日（祝日，年末年始は除く。） 9時～16時（12時～13時は休み）	42
	大竹市消費生活センター	火曜日，金曜日（祝日，年末年始は除く。） 9時～16時（12時～13時は休み）	41
	東広島市消費生活センター	月曜～金曜日（祝日，年末年始は除く。） 9時30分～16時30分（12時～13時は休み）	498
	廿日市市消費生活センター	月曜～金曜日（祝日，年末年始は除く。） 9時～16時（12時～13時は休み）	414
	安芸高田市消費生活相談窓口	火曜日（祝日，年末年始は除く。） 9時30分～16時30分（12時～13時は休み）	27
	江田島市消費生活相談窓口	月曜～金曜日（注）（祝日，年末年始は除く。） 9時～16時（12時～13時は休み） (注) 金曜日は9時～15時（12時～13時は休み）	24
	府中町消費生活相談コーナー	月曜～金曜日（祝日，年末年始は除く。） 9時～16時（12時～13時は休み）	99
	海田町消費生活相談窓口	木曜日（祝日，年末年始は除く。） 9時30分～16時	6
	熊野町消費生活相談窓口	月曜日～金曜日（祝日，年末年始は除く。） ※ただし，相談員の勤務は月・水曜日のみ 10時～16時（12時～13時は休み）	28
	坂町消費生活相談窓口	木曜日（祝日，年末年始は除く。） 9時～16時（12時～13時は休み）	6
	安芸太田町消費生活相談所	月曜～金曜日（祝日，年末年始は除く。） 9時～16時（12時～13時は休み）	2
	北広島町消費生活相談室	木曜日（祝日，年末年始は除く。） 10時～16時（12時～13時は休み）	24
	世羅町生活安全相談窓口	月曜～金曜日（祝日，年末年始は除く。） 10時～16時（12時～13時は休み）	12
	神石高原町消費生活相談窓口	月曜～金曜日（祝日，年末年始は除く。） 9時～16時（12時～13時は休み）	29
計（窓口数 23）			8,688 (72.0%)
合計（窓口数 26）			12,067